

RENDAHNYA BUDAYA MELAYANI, TANTANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 06 Juli 2023 - Nurul Istiamuji

Depok- Masih rendahnya budaya (mindset) melayani merupakan salah satu kendala peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini disampaikan Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika saat menyampaikan materi "Perbaikan Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Profesionalisme Penyelenggaraan Pelayanan Publik" dalam kegiatan Pertemuan Teknis Jaringan Kerja Pengendalian Mutu Barang, Kementerian Perdagangan di Depok, Kamis (6/7/2023).

"Bagaimana penyelenggara harus memperbaiki mindset melayani publik ini yang harus dibangun, tidak sekedar memperbaiki sarana dan prasarana. Birokrat yang punya wewenang harus dipakai untuk memperbaiki pelayanan publik," tegas Yeka.

Tantangan kedua, menurut Yeka, adalah pengelolaan pengaduan belum terlaksana dengan baik. Seringkali SDM yang ditempatkan di pengelolaan pengaduan tidak kompeten sehingga tidak menyelesaikan masalah. Menurutnya, pengelolaan pengaduan harus diisi orang-orang yang memiliki kemampuan mendengarkan dan berempati pada masyarakat

Melanjutkan, ketiga tantangan berikutnya adalah standar pelayanan belum terimplementasi menyeluruh, sistem layanan belum terintegrasi, dan inovasi pelayanan publik belum memberikan dampak. Kata Yeka, inovasi tidak memberikan dampak langsung pada perubahan mindset atau kemudahan kepada pengguna layanan. "Terkadang ada terlalu banyak inovasi dalam satu unit kerja, serta tidak terukur keberlanjutannya," ujarnya.

Terakhir, Yeka membeberkan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, membuat survei kepuasan masyarakat karena publik perlu dilibatkan untuk mengetahui kualitas produk layanan dan SDM penyelenggara. Kedua, optimalisasi unit pengelolaan pengaduan yang akan berdampak pada reputasi unit kerja. Ketiga, penguatan kompetensi pelaksanaan layanan karena unsur manusia sebagai pengendali utama pelayanan publik harus dipertahankan.

"Silakan dimanfaatkan keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas, jangan ragu-ragu meminta pendampingan Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik," pungkas Yeka. (NI)